

## IBM Watson Analytics

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Gigabyte** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Gigabyte este definit ca 2 la puterea 30 de byți de date (1.073.741.824 byți). Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul Gigabytes găzduiți de IBM SaaS în orice punct al duratei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.  
  
Pentru scopurile acestui IBM SaaS, valoarea în gigabytes este utilizată pentru a măsura mărimea necomprimată a seturilor de date încărcate în IBM SaaS.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

### 3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

#### 3.1 Tarifele de Setare

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional.

#### 3.2 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

### 4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

## **5. Suport Tehnic**

Suportul tehnic este furnizat pentru durata acestui IBM SaaS după cum este specificat în publicația IBM Software as a Service Support Handbook, la <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

## **6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS**

### **6.1 General**

Clientul este de acord ca IBM să poată face referire în mod public la Client ca abonat al IBM SaaS, într-un comunicat public sau de marketing.

### **6.2 Cookie-uri**

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărirea și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

### **6.3 Informații Personale și Conținut Reglementat**

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

### **6.4 Utilizarea Conținutului Clientului de către IBM pentru Cognitive Analytics**

IBM poate utiliza conținutul și datele Clientului, pe care Clientul le furnizează către IBM SaaS, în scopul cercetării interne IBM, testării și dezvoltării îmbunătățirilor pentru IBM SaaS sau pentru dezvoltarea unor noi servicii, care să le asigure utilizatorilor o experiență mai bine adaptată și mai semnificativă. Pentru a face aceasta, IBM poate compila și analiza, într-un format agregat și anonimizat, informații de sumar care reflectă utilizarea IBM SaaS de către utilizatorii autorizați ai Clientului și poate pregăti rapoarte, studii, analize și alte produse de lucru ce rezultă din respectivele compilări și analize (numite colectiv "Date Compile"). IBM păstrează drepturile de proprietate privind Datele Compile.

### **6.5 Locații de Beneficiu Derivate**

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

### **6.6 Distrugerea Conținutului**

IBM va distruge datele sau conținutul Clientului la expirarea sau anularea IBM SaaS, sau mai devreme, la cererea Clientului.

### **6.7 Seturi de Date Neluate în Considerare**

Rândurile și coloanele din Seturile de Date încărcate din IBM Watson Analytics for Social Media nu sunt luate în considerare la determinarea mărimii fișierului, dar sunt contorizate pentru limita capacității de stocare totale pentru nivelul aplicabil.

Un Set de Date este ieșirea analizei generate de IBM Watson Analytics for Social Media.

## 7. Conținutul Twitter în Watson Analytics

### 7.1 Definiții

- a. **Raport de Analiză** – înseamnă rezultatele sau ieșirea creată de aplicațiile Clientului în IBM SaaS, prin procesul de analizare și derivare a informațiilor din Conținutul Twitter. Astfel de rezultate nu pot include Conținutul Twitter, dar pot include conținut care reprezintă duplicate ale Conținutului Twitter, cum ar fi termeni de căutare și referințe privind Tweet-urile.
- b. **ID de Tweet** – înseamnă numărul unic de identificare generat pentru fiecare Tweet.
- c. **Tweet** – înseamnă o postare publică, cu un corp de text ce nu depășește 140 de caractere, creat de orice utilizator final al serviciului Twitter.
- d. **Conținut Twitter** – înseamnă Tweet-urile, ID-urile de Tweet, informațiile de profil publice ale utilizatorilor finali Twitter și orice alte date și informații Twitter făcute disponibile pentru Client.

### 7.2 Utilizarea Conținutului Twitter

Clientul nu va primi niciun fel de acces la Conținutul Twitter brut. IBM SaaS furnizează o modalitate cu ajutorul căreia Clientul poate selecta și utiliza Conținutul Twitter, numai în cadrul IBM SaaS, exclusiv pentru realizarea analizelor Conținutului Twitter și generarea Rapoartelor de Analiză.

Conținutul Twitter nu este nici deținut, nici controlat de IBM. Conținutul Twitter poate include materiale care sunt ilegale, inexacte, eronate, indecente sau inacceptabile din alt motiv. IBM și furnizorii săi nu au nicio obligație privind examinarea, filtrarea, verificarea, editarea sau înlăturarea oricărui Conținut Twitter. Însă IBM sau furnizorii săi pot, la discreția lor, face aceasta. Clientul trebuie să utilizeze funcționalitatea furnizată de IBM pentru a modifica sau șterge cu promptitudine orice Conținut Twitter stocat în IBM SaaS. Clientul va avea dreptul să descarce și să înlătore Raportul de Analiză din SaaS.

### 7.3 Volumul Datelor Twitter

Clienții Plus sunt limitați la:

- 25.000 de Tweet-uri per set de date

Clienții Professional sunt limitați la:

- 50.000 de Tweet-uri per set de date

### 7.4 Restricții privind Conținutul Twitter

Clientul:

- a. Nu va utiliza Conținutul Twitter astfel încât să încalce legile aplicabile, incluzând, dar fără a se limita la, legile privind confidențialitatea, sau pentru orice scopuri neautorizate sau necorespunzătoare.
- b. Nu va utiliza Conținutul Twitter furnizat ca parte a SaaS pentru a realiza analize privind un grup mic de persoane sau o persoană individuală, pentru orice scop ilegal sau discriminatoriu.
- c. Nu va utiliza Conținutul Twitter furnizat ca parte a SaaS pentru a realiza analize care vor fi incluse ca parte a unei rețele de reclame.
- d. Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru analize care realizează serii de măsurători regulate, bazate pe timp, utilizând aceleași metodologii, sau unele similare, în vederea comparării performanței programelor TV de-a lungul timpului, sau pentru un set sau subset definit de alte programe TV.
- e. Nu va utiliza indici de măsurare Twitter agregați, cum ar fi numărul de utilizatori sau de conturi, obținuți în timpul accesării sau utilizării Conținutului Twitter ca parte a SaaS, pentru orice scop.
- f. Nu va utiliza Conținutul Twitter pentru niciun alt scop în afara scopului limitat permis pentru SaaS.

### 7.5 Terminarea de către IBM

Utilizarea de către Client a Conținutului Twitter va înceta la terminarea IBM SaaS.

Fără a ține cont de cele menționate anterior, în plus față de drepturile specificate în Contract privind suspendarea și terminarea, IBM poate înceta furnizarea accesului la Conținutul Twitter oricând, fără notificare și fără obligația de a-i asigura Clientului rambursarea unei sume, un credit sau altă compensație.

### 7.6 Declinarea Răspunderii privind Garanția și Despăgubirea pentru Conținutul Twitter

FĂRĂ A ȚINE CONT DE GARANȚIA STABILITĂ ÎN CONTRACT, CONȚINUTUL TWITTER ESTE FURNIZAT EXCLUSIV "CA ATARE", "AȘA CUM ESTE DISPONIBIL", CU TOATE ERORILE SALE, IAR

UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER SE FACE PE PROPRIUL RISC. IBM NU OFERĂ, ȘI PRIN ACEASTA ÎȘI DECLINĂ RESPONSABILITATEA CU PRIVIRE LA ORICE GARANȚII, EXPRESE SAU IMPLICITE, INCLUZÂND TOATE GARANȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA, CALITATEA, PERFORMANȚA, POTRIVIREA PENTRU UN ANUMIT SCOP, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT, TITLUL ȘI ORICE GARANȚIE LEGATĂ DE UN ACORD COMERCIAL, UTILIZARE SAU PRACTICILE COMERCIALE, PRIVIND CONȚINUTUL TWITTER. IBM NU GARANTEAZĂ CĂ ACCESUL LA CONȚINUTUL TWITTER SE VA REALIZA FĂRĂ ÎNTRERUPERI ȘI FĂRĂ ERORI. ESTE POSIBIL CA ACEASTĂ DECLINARE A RĂSPUNDERII PRIVIND GARANȚIA SĂ NU FIE VALABILĂ ÎN ANUMITE JURISDICȚII, IAR CLIENTUL SĂ AIBĂ DREPTURI PRIVIND GARANȚIA ÎN BAZA UNOR LEGI LA CARE NU SE POATE RENUNȚA. ORICE ASTFEL DE GARANȚIE ESTE VALABILĂ NUMAI PENTRU UN INTERVAL DE TREIZECI (30) DE ZILE DE LA DATA EFECTIVĂ A ACESTUI CONTRACT (CU EXCEPȚIA CAZULUI ÎN CARE LEGEA RESPECTIVĂ PREVEDE ALTCEVA). NU SE APLICĂ NICIO OBLIGAȚIE PENTRU IBM DE A DESPĂGUBI CLIENTUL ÎN BAZA ACESTUI CONTRACT, ÎN NICIUN FEL, CU PRIVIRE LA ACCESAREA ȘI UTILIZAREA DE CĂTRE CLIENT A CONȚINUTULUI TWITTER.

## **7.7 Utilizarea Governamentală în Statele Unite**

Conținutul Twitter este un "articol comercial", după cum este definit termenul în 48 C.F.R. 2.101, ce constă în "software de computer comercial" și "documentația software-ului de computer comercial", după cum sunt utilizați acești termeni în 48 C.F.R. 12.212. Este interzisă orice utilizare, modificare, derivare, reproducere, ediție, redare, afișare, dezvăluire sau distribuire a Conținutului Twitter, de către orice entitate guvernamentală, cu excepția celor permise expres de către termenii acestui Contract. În plus, orice utilizare de către entitățile guvernamentale S.U.A. trebuie să fie în conformitate cu 48 C.F.R. 12.212 și 48 C.F.R. 227.7202-1 până la 227.7202-4. În cazul în care Clientul utilizează Conținutul Twitter în calitate sa oficială de angajat sau reprezentant al unei entități guvernamentale S.U.A., statale sau locale, și Clientul nu poate, din punct de vedere legal, să accepte jurisdicția, competența teritorială sau alte clauze incluse aici, atunci aceste clauze nu se vor aplica pentru o astfel de entitate, dar numai în măsura stabilită de către legile aplicabile. Contractorul/producătorul este Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

## Anexa A

### 1. IBM Watson Analytics

IBM Watson Analytics furnizează o experiență analitică unificată pentru cloud și ajută utilizatorii să se focalizeze pe factorii care îmbunătățesc rezultatele afacerii. Prin automatizarea pașilor pentru accesul la date și analize predictive, IBM SaaS identifică și explică tiparele și relațiile ascunse, pentru a înțelege mai rapid ceea ce se întâmplă.

Oferta IBM SaaS include următoarele capabilități:

- Engaging User Experience – prezentarea datelor și informațiilor valoroase într-un format care le permite utilizatorilor să înțeleagă și să interacționeze cu datele lor.
- Data Discovery – explorarea și interacționarea vizuală cu datele, pentru a găsi tipare și a extrage informații valoroase.
- Guided Analytic Discovery – instrumente analitice predictive incorporate, care realizează automat calcule statistice și analiza factorilor cheie.
- Natural Language Dialogue – interacționarea cu datele prin intermediul unei interfețe în limba engleză, pe baza unor cuvinte cheie, utilizând termeni profesionali familiari.
- Data Access – accesarea automată și apoi evaluarea în mod unic a stării de pregătire a datelor Clientului pentru analiză, evidențiind posibilele probleme ale datelor care ar putea compromite rezultatele.

#### 1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus este un mediu mono-utilizator, care include următoarele capabilități:

- Încărcați fișiere .xls, .xlsx sau .csv sau sisteme RDBMS (relational data base management system - sistem de gestionare a bazelor de date relaționale) ce conțin maximum 1.000.000 de rânduri și 256 de coloane.
- Spațiu total de stocare de 2 GB. Stocarea datelor include fișierele sursă încărcate în mediul cloud și conținutul creat în cadrul aplicației.
- Export în formatul de fișier PPT.
- Narățiune

Caracteristica Narățiune este un set de capabilități disponibile în Watson Analytics, cu care un utilizator poate include într-o narățiune analizele create în Watson Analytics. În cadrul unei narățiuni, utilizatorul poate să folosească un conținut existent sau poate să construiască un conținut nou și apoi să adauge text, imagini, pagini web, conținut multimedia și animație, pentru a crea prezentări interactive complexe. În prezent, această caracteristică este furnizată ca "Funcție Beta".

- Grafice informative
- Șabloane
- Conținut Twitter
- Conexiuni la: DropBox, Box și Microsoft OneDrive

#### 1.2 IBM Watson Analytics Professional

Watson Analytics Professional este un mediu cu mai mulți utilizatori, care include toate capabilitățile IBM Watson Analytics Plus, precum și următoarele caracteristici suplimentare și capacități extinse:

- Încărcați fișiere .xls, .xlsx sau .csv sau sisteme RDBMS (relational data base management system - sistem de gestionare a bazelor de date relaționale) ce conțin maximum 10.000.000 de rânduri și 500 de coloane.
- Single-tenant, în care stocarea datelor include fișierele sursă încărcate în mediul cloud și conținutul creat în cadrul aplicației.
- Conținut Twitter extins
- Conexiune la rapoarte Cognos 10

### 1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

Watson Analytics Dedicated este un mediu cloud cu mai mulți utilizatori, care include toate capabilitățile IBM Watson Analytics Professional, precum și următoarele caracteristici suplimentare și capacități extinse:

- Single-tenant cu stocarea datelor incluzând fișierele sursă încărcate în mediul cloud și conținutul creat în cadrul aplicației.
- Mediu dedicat

### 1.4 Add-On-uri Opționale

#### 1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponibil ca add-on pentru un abonament lunar la IBM Watson Analytics Plus. Fiecare drept din abonamentul la acest IBM SaaS asigură un spațiu de stocare de suplimentar de 10 GB, pentru conținutul creat de utilizator, în plus față de spațiul de stocare maxim definit pentru nivelul contractat.

#### 1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponibil ca add-on pentru un abonament lunar la IBM Watson Analytics Professional și Professional Dedicated. Fiecare drept de utilizare din abonamentul la acest IBM SaaS asigură un spațiu de stocare suplimentar de 50 GB pentru conținutul creat de utilizator, în plus față de spațiul de stocare maxim definit pentru nivelul contractat.

### 1.5 Servicii de Setare

#### 1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță pentru activitățile de inițiere, incluzând (1) asistență pentru cazurile de utilizare, (2) îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale și (4) alte activități administrative și de configurare (numite colectiv "activități de inițiere"). Acest serviciu de setare furnizat de la distanță este cumpărat per Angajament și expiră la 90 de zile de la data achiziționării dreptului de utilizare, după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### 1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Acest serviciu de setare asigură până la 25 de ore de consultanță de la distanță pentru activitățile de inițiere, incluzând (1) asistență pentru cazurile de utilizare, (2) îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale și (4) alte activități administrative și de configurare (numite colectiv "activități de inițiere"). Acest serviciu de setare furnizat de la distanță este cumpărat per Angajament și expiră la 90 de zile de la data achiziționării dreptului de utilizare, după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### 1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Acest serviciu de setare asigură până la 50 de ore de consultanță de la distanță pentru activități cum ar fi (1) asistență pentru cazurile de utilizare, inclusiv cazurile de utilizare privind mutarea datelor, pentru o mutare unică de date, de tip instantaneu (2) îndrumare privind practicile cu valoare dovedită pentru rapoarte, tablouri de bord și alte instrumente de sistem, (3) asistență și consiliere pentru pregătirea, executarea și validarea încărcării datelor inițiale (inclusiv setarea mediilor sursă și țintă și mutarea datelor după cum este definit în cazul de utilizare privind mutarea datelor) și (4) alte activități administrative și de configurare (numite colectiv "Activități"). Acest serviciu de setare furnizat de la distanță este achiziționat per Angajament și expiră la 12 luni de la data achiziționării dreptului de utilizare sau în ultima zi a termenului abonamentului IBM SaaS inițial, în funcție de care condiție se realizează prima, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

## **1.6 Recuperare după Dezastru și Backup**

Toate ofertele IBM SaaS îi furnizează Clientului un plan de recuperare după dezastru și suport pentru backup-ul conținutului.

### **1.6.1 Recuperarea după Dezastru**

În eventualitatea unei situații cu efect catastrofal, cauzate de un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind rețelele utilitare și conectivitatea rețelei de calculatoare sau orice altă cauză ce poate determina indisponibilitatea IBM SaaS și care este în afara controlului rezonabil al IBM, IBM va restaura accesul Clientului la IBM SaaS într-un interval de 14 zile.

### **1.6.2 Backup-ul Conținutului**

Backup-urile Conținutului sunt realizate zilnic și stocate în alt centru de date IBM, din aceeași zonă geografică, pentru a proteja conținutul față de evenimentele cu efect catastrofal.

## **2. Funcții Beta în Watson Analytics**

Funcțiile Beta furnizate cu IBM SaaS nu fac parte din IBM SaaS. Funcțiile Beta sunt furnizate în baza acelorași termeni ca IBM SaaS, cu excepția celor menționate mai jos. Este posibil ca unele Funcții Beta, sau niciuna, să nu fie făcute general disponibile de către IBM, ca sau în cadrul unui produs sau oferte. Clientul are permisiunea de a utiliza Funcțiile Beta numai intern, pentru scopuri legate de evaluare, dar nu într-un mediu de producție. Clientul poate utiliza Funcțiile Beta până când IBM le retrage sau termină accesul la ele. IBM furnizează Funcțiile Beta fără nicio obligație privind suportul și "CA ATARE", FĂRĂ NICIUN FEL DE GARANȚIE, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND, FĂRĂ LIMITARE, GARANȚIA PENTRU TITLU, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT SAU LIPSA INTERFERENȚELOR ȘI ORICE GARANȚII SAU CONDIȚII IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA ȘI ADECVAREA PENTRU UN ANUMIT SCOP.

Clientul trebuie să ia măsurile necesare pentru a fi evitate pierderile de date care pot apărea atunci când Funcțiile Beta nu mai pot fi utilizate.

Clientul este de acord că IBM poate utiliza toate feedback-urile și sugestiile furnizate.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

### 1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de patru zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

### 2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
99,0 – 99,75 %	2%
95,0 – 98,99 %	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

\* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute	= 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,8% în luna contractată
<hr/>	
43.200 de minute în total	